

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 05-054054

(43)Date of publication of application : 05.03.1993

(51)Int.Cl.

G06F 15/30

G06F 15/30

G07D 9/00

G07D 9/00

G07F 19/00

(21)Application number : 03-242755

(71)Applicant : OKI ELECTRIC IND CO LTD

(22)Date of filing : 28.08.1991

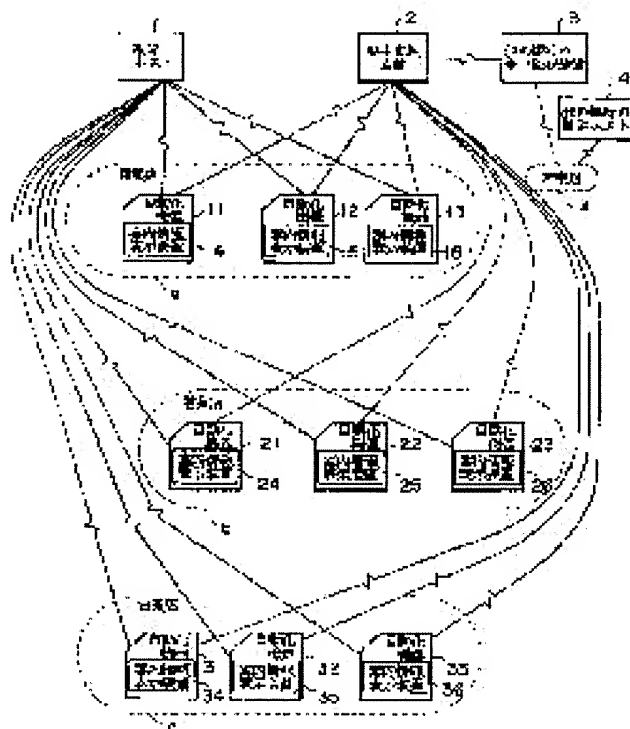
(72)Inventor : TANAKA SUSUMU

## (54) CUSTOMER GUIDE SYSTEM IN FAILURE OF UNMANNED OPERATING SYSTEM

(57)Abstract:

**PURPOSE:** To output guide information to another branch to a customer when an unmanned operation is interrupted.

**CONSTITUTION:** It is decided whether or not all the automatic equipment 11-21-31 ...in the branch are disabled at every branch (a), (b), (c) by a centralized monitoring device 2 which monitors the automatic equipment of the branches (a), (b), and (c). For example, it is decided whether or not all the automatic equipments 11-13 in the branch (a) are disabled. When all the automatic equipments 11-13 in the branch (a) are disabled, the use of the branch (b) near to the branch (a) is informed from the centralized monitoring device 2 to the branch (a). The automatic equipments 11, 12, or 13 of the branch (a) receiving such notice displays the guide information to visit another branch (b) by a guide information display device 14, 15, or 16.



(19)日本国特許庁(JP)

(12)公開特許公報(A)

(11)特許出願公開番号

特開平5-54054

(43)公開日 平成5年(1993)3月5日

(51)Int.Cl. <sup>5</sup>	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
G 0 6 F 15/30	3 1 0	6798-5L		
	3 2 0	6798-5L		
G 0 7 D 9/00	4 2 6 D	8111-3E		
	4 5 6 F	8111-3E		
		8111-3E		
			G 0 7 D 9/ 00	4 7 6

審査請求 未請求 請求項の数 1(全 7 頁) 最終頁に続く

(21)出願番号 特願平3-242755

(22)出願日 平成3年(1991)8月28日

(71)出願人 000000295

沖電気工業株式会社

東京都港区虎ノ門1丁目7番12号

(72)発明者 田中 進

東京都港区虎ノ門1丁目7番12号 沖電気  
工業株式会社内

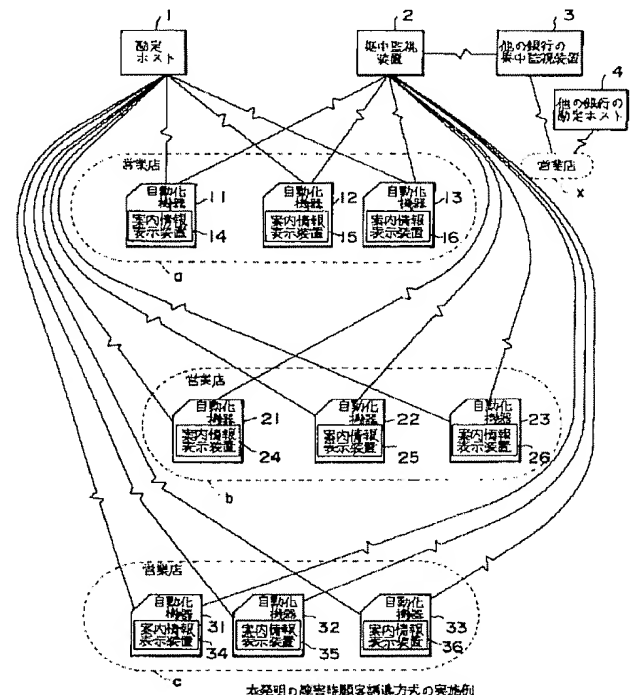
(74)代理人 弁理士 佐藤 幸男

(54)【発明の名称】 無人化運用システムの障害時顧客誘導方式

(57)【要約】

【目的】 無人化運用の中止時に顧客に他の営業店への案内情報を出力する。

【構成】 各営業店 a, b, c の各自動化機器 11、…、21、…、31、…を集中して監視する集中監視装置 2 により、各営業店 a, b, c 毎に当該営業店内のすべての自動化機器が取扱不能であるか否かが判定される。例えば、営業店 a については、当該営業店 a 内のすべての自動化機器 11、12、13 が取扱不能であるか否かが判定される。そして、営業店 a におけるすべての自動化機器 11、12、13 が取扱不能となった場合には、集中監視装置 2 から営業店 a に対し、当該営業店 a に距離が近い営業店 b が通知される。この通知を受けた営業店 a の自動化機器 11、12 又は 13 は、案内情報表示装置 14、15 又は 16 により、顧客に対して他の営業店 b へ行くための案内情報を表示する。



1

## 【特許請求の範囲】

【請求項 1】 各営業店の各自動化機器を集中して監視し、各営業店毎に当該営業店内のすべての自動化機器が取扱不能であるか否かを判定し、すべての自動化機器が取扱不能となった営業店に対しては、当該営業店に距離が近い運用可能な営業店を通知する集中監視装置と、前記各営業店の各自動化機器に設けられ、顧客に対して他の営業店への案内情報を表示する案内情報表示装置とから成ることを特徴とする無人化運用システムの障害時顧客誘導方式。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【産業上の利用分野】本発明は、金融自動化機器等の無人化運用システムにおいて、装置の障害により顧客サービスが不能となった場合の無人化運用システムの障害時顧客誘導方式に関するものである。

## 【0002】

【従来の技術】金融機関等における自動化機器は、店舗の営業日以外の日にも、無人化運用システムにより現金の出金処理等を行なっている。このような無人化運用システムは、金融機関の各店舗に設置された自動化機器に通信回線を介して集中監視装置を接続することにより構成される。従来、この種のシステムは、無人運用時の障害に対し、顧客誘導画面を出力している。このような顧客誘導画面は、一律の文言で表示される。この文言は、例えば、「お取扱できなくなりました。」、「営業時間中窓口へおこしください。」等である。また、複数台の機器の設置に対し、1台が取扱中止の場合でも上記のような同一の誘導画面を表示している。

## 【0003】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上述した従来の技術には、次のような問題があった。即ち、営業店に設置された全自動化機器が障害となり、すべて取扱中止となった場合、無人運用を行なうことはできなくなる。この場合には、遠方からの係員が来て回復作業を行わなければ、無人運用を再開できないが、多くの場合は、翌営業日まで持ち越されることになる。従って、顧客は、翌営業日に来店するか、他の営業店へ行かなければならない。ところが、顧客が他の営業店へ行きたい場合に、最寄の営業店がどこにあるか案内されず、顧客へのサービスが非常に悪いという問題があった。

【0004】本発明は、以上の点に着目してなされたもので、該当する営業店の全自動化機器が取扱不能になったか否かを把握し、全自動化機器が使用不能であれば、最寄店へ地図を表示し、顧客を誘導させる顧客サービスの優れた無人化運用システムの障害時顧客誘導方式を提供することを目的とするものである。

## 【0005】

【課題を解決するための手段】本発明の無人化運用システムの障害時顧客誘導方式は、各営業店の各自動化機器

2

を集中して監視し、各営業店毎に当該営業店内のすべての自動化機器が取扱不能であるか否かを判定し、すべての自動化機器が取扱不能となった営業店に対しては、当該営業店に距離が近い運用可能な営業店を通知する集中監視装置と、前記各営業店の各自動化機器に設けられ、顧客に対して他の営業店への案内情報を表示する案内情報表示装置とから成ることを特徴とするものである。

## 【0006】

【作用】本発明の無人化運用システムの障害時顧客誘導方式においては、各営業店の各自動化機器を集中して監視する集中監視装置により、各営業店毎に当該営業店内のすべての自動化機器が取扱不能であるか否かが判定される。そして、すべての自動化機器が取扱不能となった営業店に対しては、当該営業店に距離が近い営業店が通知される。この通知を受けた営業店の自動化機器は、案内情報表示装置により、顧客に対して他の営業店への案内情報を表示する。

## 【0007】

【実施例】以下、本発明の実施例を図面を参照して詳細に説明する。図1は、本発明の障害時顧客誘導方式の実施例のブロック図である。図示のシステムは、勘定ホスト1と、集中監視装置2と、営業店a、b、c等から成る。営業店a、b、cは、それぞれ自動化機器11、…、21、…、31、…を備えている。これらの自動化機器11、…、21、…、31、…は、各々通信回線を介して勘定ホスト1及び集中監視装置2にそれぞれ接続されている。

【0008】勘定ホスト1は、自動化機器11、…、21、…、31、…から通信回線を介して送られる顧客情報に基づいて出金処理等を行ない、結果を通信回線を介して自動化機器11、…、21、…、31、…に送る。集中監視装置2は、各営業店a、b、cが営業状態でないため、店舗に係員がいないときに、自動化機器11、…、21、…、31、…を集中して管理する。この集中監視装置2は、各営業店a、b、c毎に当該営業店内のすべての自動化機器11、…、21、…、31、…が取扱不能であるか否かを判定する。

【0009】例えば、営業店aについては、当該営業店a内のすべての自動化機器11、12、13が取扱不能であるか否かを判定する。そして、営業店aにおけるすべての自動化機器11、12、13が取扱不能となった場合には、集中監視装置2から営業店aに対し、当該営業店aに距離が近い営業店bが通知される。この通知を受けた営業店aの自動化機器11、12又は13は、案内情報表示装置14、15又は16により、顧客に対して他の営業店bへ行くための案内情報を表示する。

【0010】図2は、各自動化機器の詳細な構成を示すブロック図である。図示の装置は、通信制御装置41と、CPU42と、メモリ43と、音声発生機44と、操作手順表示部45と、顧客操作部46と、カードリー

ダ47と、伝票発行機48と、通帳記帳機49と、現金入出金機50とから成る。通信制御装置41は、各々モデム及び通信回線を介して勘定ホスト1及び集中監視装置2のそれぞれと通信するための制御装置である。CPU42は、装置の各部を制御する。

【0011】メモリ43は、RAM(ランダム・アクセス・メモリ)等から成り、通信制御装置41によって勘定ホスト1又は集中監視装置2から受信されたデータや顧客操作部46によって顧客から入力されたデータを一時的に格納する。音声発生機44は、顧客への操作案内やその他のサービスを合成音声により行なう。操作手順表示部45は、CRT等から成り、顧客に対し、絵等を使って操作手順を示す。顧客操作部46は、キーボード又はCRT上に設けられたタッチパネル等から成る。

【0012】カードリーダー47は、顧客が身分証明のために持参した磁気カードの磁気ストライプを読むためのものである。伝票発行機48は、取引結果を記載した伝票を発行する。通帳記帳機49は、顧客が通帳を持参した場合に、当該通帳に取引履歴を印字する。現金入出金機50は、紙幣鑑別装置や現金スタッカ等を備えており、千円券や万円券等の顧客への差出し等を行なう。

【0013】図3は、本発明の方式の処理概要を説明するフローチャートである。また、図4は、一部機障害の表示画面例を示す図であり、図5は、全機障害の表示画面例を示す図であり、図6は、最寄店サービス不能の表示画面例を示す図である。図1に示す営業店aに、3台の自動化機器11、12、13が稼動しており、自動化機器11が障害で使用不能になったとする。この場合、集中監視装置2へ障害通知を送信する(ステップS1)。これにより、集中監視装置2で全台数の稼動状況を把握し、動作中の自動化機器が一部ある場合、動作中の自動化機器が全くない場合、最寄店に動作中の自動化機器がある場合等に応じて応答を返し、自動化機器11はこの応答を受信する(ステップS2)。

【0014】この応答を基に自動化機器11では、一部機の取扱不能(ステップS3)に対しては、図4の一部障害画面を表示する(ステップS9)。そして、全台取扱不能の場合は(ステップS4)、図5の全機障害画面を表示する(ステップS5)。この時、集中監視装置2から送られてくる情報から最寄店の稼動を確認し(ステップS6)、サービスできない支店は画面上から支店名、位置を消す(ステップS7)。

【0015】また、最寄店が全てサービス不能の場合は(ステップS4)、他の銀行の集中監視装置3へ問合せ

を行ない(ステップS10)、他行提携による最寄店を紹介する(ステップS11)。画面例は、図6の最寄店のサービス不能時画面による。この時も、他の銀行の集中監視装置3から送られてくる情報から最寄店の稼動を確認し(ステップS12)、サービスできない支店は画面上から支店名、位置を消す(ステップS13)。

【0016】尚、上述した実施例においては、自動化機器に備えられたCRTにより顧客への案内情報を表示するようにしたが、本発明はこれに限らず、最寄店への地図等を印刷出力するプリンタ等を備えた機器も含むものである。また、上述した実施例においては、まず、自行の最寄店を案内表示するようにし(図5)、自行の最寄店がすべてサービス可能でない場合にのみ、他行の最寄店を案内するようにしている(図6)。しかしながら、自行が提携している他のすべての銀行の最寄の店舗をすべて同時に表示するようにしても差し支えない。この場合、顧客が他の銀行を選んだとき、手数料が多くかかることになるので、顧客に対し、その旨も表示により知らせるようにするのが顧客サービス上好ましい。

#### 【0017】

【発明の効果】以上説明したように、本発明の無人化運用システムの障害時顧客誘導方式によれば、営業店でのサービスが不能となった場合、サービスが可能な他の最寄の営業店を集中監視装置により捜し出して案内表示するようにしたので、適切な最寄の営業店を紹介でき、顧客サービスの向上を図ることができる。即ち、集中監視装置により、全機、一部機の使用不能を把握できるため、適切な画面誘導が可能となる。

#### 【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の障害時顧客誘導方式の実施例のブロック図である。

【図2】各自動化機器の詳細な構成を示すブロック図である。

【図3】本発明の方式の処理概要を説明するフローチャートである。

【図4】一部機障害の表示画面例を示す図である。

【図5】全機障害の表示画面例を示す図である。

【図6】最寄店サービス不能の表示画面例を示す図である。

#### 【符号の説明】

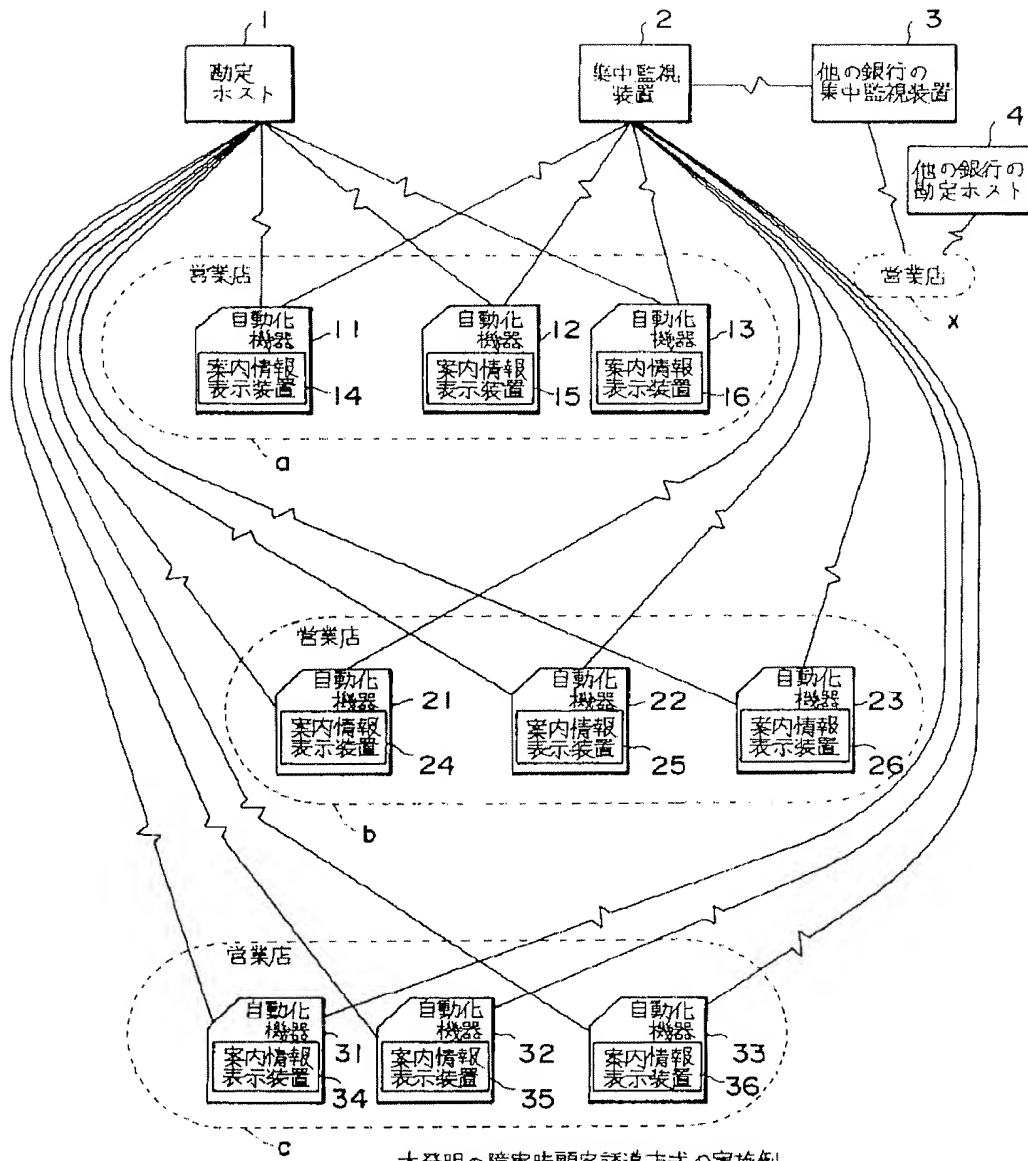
2 集中監視装置

11、…、21、…、31、… 自動化機器

14、…、24、…、34、… 案内情報表示装置

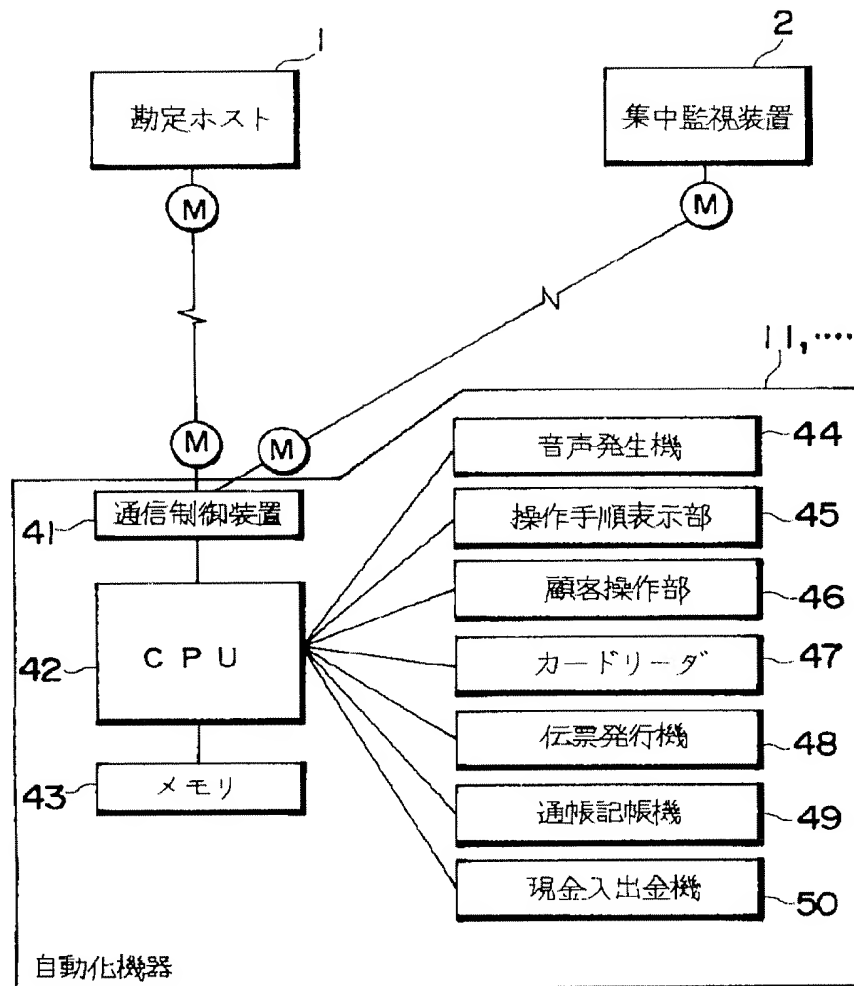
a、b、c 営業店

【図 1】



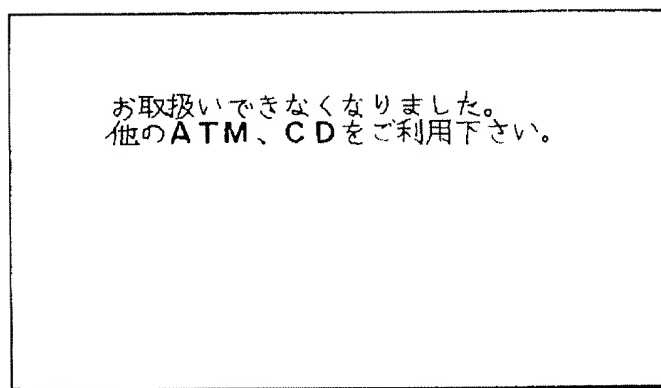
本発明の障害時顧客誘導方式の実施例

【図 2】



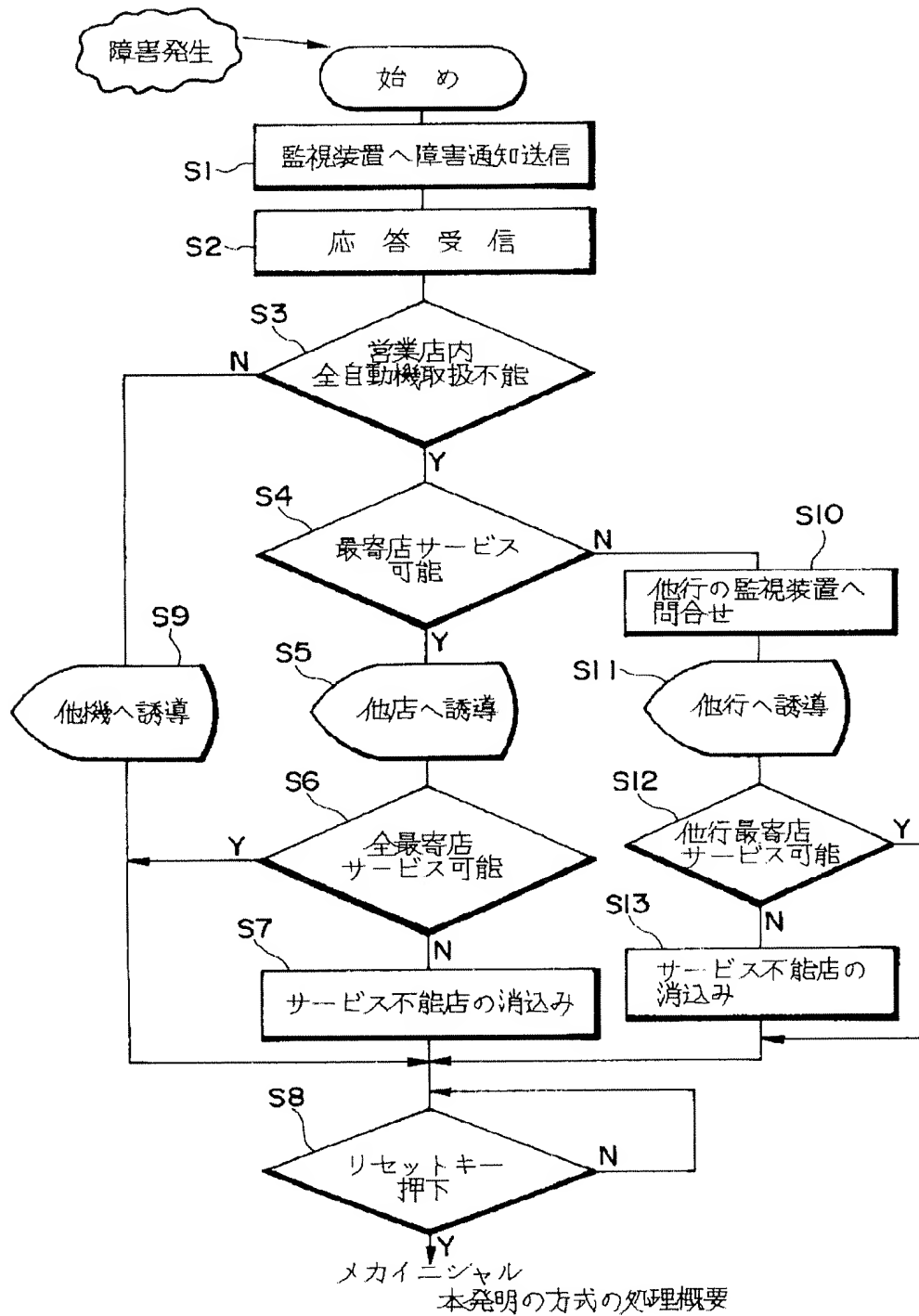
各自動化機器の詳細な構成

【図 4】

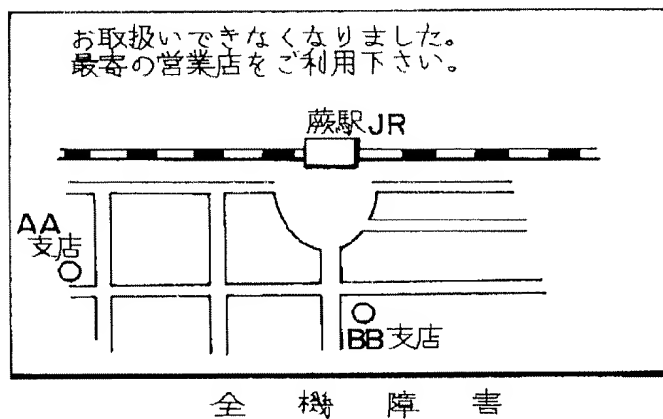


一部機障害

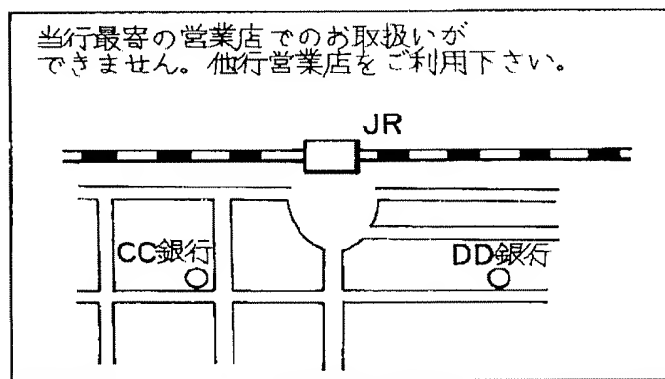
【図 3】



【図5】



【図6】



フロントページの続き

(51) Int. Cl. 5

G 0 7 F 19/00

識別記号

庁内整理番号

F I

技術表示箇所